

Unser Thema:  
**ERÖFFNUNG DES SERVICE-CHECKS**

# Von Kaufknöpfen und Multisensorik

Marketingexperte Norbert Beck gibt regionalen Führungskräften in Heiligenfelde Tipps / Auftakt des Service-Checks

## Erwartungen an die Kampagne

**HEILIGENFELDE** • Mit welchen Erwartungen die Unternehmer nach Heiligenfelde gekommen waren, verriet sie Redakteurin Anika Bokelmann im Voraus:



## Werbung

Das Gardinengeschäft Dahme in Riede liegt an der Grenze der Landkreise Verden und Diepholz. **Ute Dahme** möchte ihr Gardinengeschäft in Riede durch den Service-Check bekannter machen: „Vor der Bewertung brauche ich keine Angst haben.“



## Neuer Input

Auch **Ralf Warneke** und **Dennis Landt** von der Kreissparkasse in Syke waren gespannt auf den Vortrag: „Für uns Marketingmensen ist Input immer gut.“

Von Anika Bokelmann

**HEILIGENFELDE** • „Service von hoher Qualität statt Geiz ist geil.“ Norbert Beck ist überzeugt, dass gutes Marketing nicht von der Unternehmensgröße abhängt, sondern auch kleine Betriebe ihre Kunden langfristig binden können. Davon sollen jetzt Firmen im Landkreis Diepholz und umzu profitieren, denn gemeinsam mit der Mediengruppe Kreiszeitung begleitet der Geschäftsführer mit seiner Firma Metatrain Unternehmer über zwei Monate und beleuchtet ihre Werbestrategie.

„Was macht mein Unternehmen attraktiv?“, so die Kernfrage der Auftaktveranstaltung der Service-Check-Aktion im Dorfgemeinschaftshaus (DGH) Heiligenfelde, zu der rund 150 regionale Führungskräfte gekommen waren. Für sie hatte Norbert Beck zahlreiche Tipps, wie sie sich auf dem Markt ein Alleinstellungsmerkmal schaffen können.

Bei jeder Kaufentscheidung spielt laut Beck das Unterbewusstsein eine große Rolle. „Menschen kaufen Emotionen“, so der Buchautor („Service ist sexy“), der darauf hinwies, dass sich die Firmen „einen Platz im Kaufautomatenspeicher der Kunden sichern müssen“. Dafür empfahl er, mit ansprechender Werbung Kaufknöpfe zu drücken. „Sie müssen sich entscheiden, ob sie den Knopf für Spaß, Sicherheit oder Macht drücken wollen“, lautete die Botschaft, zu der Norbert Beck Beispiele in Form von Videos und eigenen Erfah-



Lachen und Mitmachen erlaubt: Beim Vortrag „Service ist sexy“ standen die Emotionen im Vordergrund. • Fotos: Bokelmann/Ehlers

ungswerten vortrug.

Der 52-Jährige riet zu einem individuellen Angebot und stellte neben den Kaufknöpfen auch das „multisensorische Marketing vor“. Die Stuhler Bäckerei Hanseemann diente dabei als Beispiel: „Duftmarketing kann Ihren Umsatz steigern. Verbreiten Sie Brötchenduft gezielt auch außerhalb des Ladens“, riet Beck Bäckermeister Carsten Wittek. Auch zu anderen Aspekten wie „die Frau als unterschätzte Kundschaft“ sprach der Redner gezielt Gäste im Publikum an. Beck schaffte durch seinen energiegeladenen Vortrag eine lockere Atmosphäre.

„Gesunde und kranke Beziehungsqualitäten“ sichtbar machen, dazu soll die anonyme Kundenbefragung

im Rahmen des Service-Checks dienen. Dabei werden die Themenaspekte Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung abgefragt, um zu erkennen, ob Kunden das Unternehmen

weiterempfehlen würden. Die beteiligten Firmen der Region erhalten dazu Umfragebögen und weiteres Material in Form eines Marketing- und Medienpakets zur Verfügung gestellt. Die



Für die Kundenbefragung werden diese Boxen in den kommenden Wochen in regionalen Firmen stehen.



Norbert Beck

kurzweilige Ausführungen“ und hofft, „dass die Unternehmen zusammen mit der Kreiszeitung und Metatrain guten Service auf den regionalen Markt bringen“.

Die Teilnehmer der Servicekampagne, deren Anzahl sich nach der Auftaktveranstaltung am Donnerstagabend erhöht hat, stellen sich nicht nur den Befragungen, sondern werden im Service-Journal der Kreiszeitung berücksichtigt, das am 6. Juni erscheint. Am 22. Juli erhalten die Teilnehmer ihre Ergebnisse sowie die Zertifikate.

[www.kreiszeitung.de/zeitung/servicecheck/](http://www.kreiszeitung.de/zeitung/servicecheck/)

Fotostrecke und Video zur Auftaktveranstaltung unter [www.kreiszeitung.de](http://www.kreiszeitung.de)

- ANZEIGE -

## Wie gut ist Ihr Service?

Machen Sie den Check und nehmen Sie an unserer Aktion teil!

Im Zeitraum vom **19.05. bis 02.07.2014** lassen sich zahlreiche regionale Unternehmen von ihren Kunden auf die eigene Service-Qualität bewerten – entweder direkt vor Ort mittels Coupon oder auch ganz bequem, zu einem beliebigen Zeitpunkt, über das Internet.

Versäumen Sie nicht Ihre einmalige Chance, das wichtige Feedback Ihrer Kunden in Ihren direkten Nutzen umwandeln zu können!

Weitere Informationen, wie auch Sie mit Ihrem Unternehmen mitmachen können, erhalten Sie unter [www.kreiszeitung.de/servicecheck](http://www.kreiszeitung.de/servicecheck)

# Service Check

## 2014

„Wir sind schon dabei!“

In Zusammenarbeit mit:

Kreiszeitung Achimer Kreisblatt Verdenener Aller-Zeitung Diepholzer Kreisblatt Rotenburger Kreiszeitung

Sulinger Kreiszeitung Visselhöveder Nachrichten Wildeshauser Zeitung Thedinghäuser Zeitung

[www.kreiszeitung.de](http://www.kreiszeitung.de)